

主要行等向けの総合的な監督指針（本編） 新旧対照表

現 行	改 正 案
項 目 I 基本的考え方 (略) II 主要行等の監督に係る事務処理上の留意点 (略) III 主要行等監督上の評価項目 III-1 経営管理（ガバナンス） (略) III-2 財務の健全性等 (略) III-3 業務の適切性等 (略) III-4 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供 (新設) (略) (新設) (新設) (新設) (新設) III-5 企業の社会的責任（CSR）についての情報開示等 III-6 業務継続体制（BCM） (略) IV 銀行持株会社 (略) V 銀行グループに対する連結ベースの監督等 (略) VI 外国銀行支店の監督 VII 銀行業への新規参入の取扱い (略) VIII 銀行代理業 (略) （途中省略）	項 目 I 基本的考え方 (略) II 主要行等の監督に係る事務処理上の留意点 (略) III 主要行等監督上の評価項目 III-1 経営管理（ガバナンス） (略) III-2 財務の健全性等 (略) III-3 業務の適切性等 (略) III-4 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供 <u>III-4-1 総論</u> (略) <u>III-4-2 消費者向け貸付けを行う際の留意事項</u> <u>III-4-2-1 意義</u> <u>III-4-2-2 主な着眼点</u> <u>III-4-2-3 監督手法・対応</u> III-5 企業の社会的責任（CSR）についての情報開示等 III-6 業務継続体制（BCM） (略) IV 銀行持株会社 (略) V 銀行グループに対する連結ベースの監督等 (略) VI 外国銀行支店の監督 VII 銀行業への新規参入の取扱い (略) VIII 銀行代理業 (略) （途中省略）

主要行等向けの総合的な監督指針（本編） 新旧対照表

現 行	改 正 案
Ⅲ－４ 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供 （新設） （略） （新設）	Ⅲ－４ 利用者ニーズに応じた多様で良質な金融商品・サービスの提供 <u>Ⅲ－４－１ 総論</u> （略） <u>Ⅲ－４－２ 消費者向け貸付けを行う際の留意事項</u> <u>Ⅲ－４－２－１ 意義</u> 我が国における消費者金融市場を、中長期的に健全な市場として形成する観点から、同市場における個人向け貸付け（住宅ローンを除く。以下「消費者向け貸付け」という。）について、銀行による社会的責任も踏まえた積極的な参加が望まれる。 一方、銀行が消費者向け貸付けを行う場合、適切な審査や厳しい取立ての防止など、改正貸金業法（平成 22 年 6 月施行）における多重債務の発生抑制の趣旨や利用者保護等の観点を踏まえ、所要の態勢が整備されることが重要である。 また、貸金業者による保証を付した銀行による貸付けには、改正貸金業法第 13 条の 2 に規定するいわゆる総量規制等、同法の適用はないが、顧客保護やリスク管理の観点から、本項に規定している所要の態勢整備を図ることが重要である。 <u>Ⅲ－４－２－２ 主な着眼点</u> （１）改正貸金業法の趣旨を踏まえた適切な審査態勢等の構築 <u>イ. 借入状況や返済計画、返済実績、年収や資産の状況などを踏まえ、顧客が借入申込額に対して返済能力を有していることを確認する仕組みを審査過程に設けるなど、銀行による貸付けが顧客にとって過剰な借入れとならないよう顧客の実態を踏まえた適切な審査態勢が構築されているか。</u> <u>ロ. 消費者向け貸付けは、信用情報機関の情報を利用した審査や債権管理・回収など特有の手法が存在する。この貸付け手法に伴うリスクを把握し、適切に管理し、経営陣がその状況を理解して必要な指示を行っているか。</u>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編） 新旧対照表

現 行	改 正 案
	<u>（２）審査等における第三者が保有する信用情報の利用</u> <u>消費者向け貸付けの審査や債権管理（以下この項において「審査等」という。）に当たり、借り手消費者の返済能力等に関する信用情報が自行に乏しい場合、これを補う手段として信用情報機関の情報を入手したり、信用保証会社の保証審査を受けたりする場合がある。</u> <u>その際、次の点に留意したリスク管理態勢が構築されているか。</u> <u>イ. 審査等に当たっては、信用保証会社の保証諾否の結果や信用情報機関の情報のみに依存することなく、自ら保有する情報と共に活用することで、債務者の状況を銀行として適切に判断する態勢が整備されているか。</u> <u>ロ. 貸倒実績率や信用保証会社による代位弁済率の推移等を把握し、信用情報としての保証諾否等の結果の適切性を継続的に検証できる態勢が整備されているか。</u> <u>ハ. 特に信用保証会社を利用する場合には、当該信用保証会社の財務状況や保証能力を確認する態勢が整備されているか。</u> <u>ニ. 上記ロ. 及びハ. の態勢整備を行うとともに、必要に応じ、信用保証会社や信用情報機関と審査や情報処理の適切性について協議しているか。</u> <u>ホ. 当該信用保証会社や信用情報機関において、適切な保証審査や情報処理の手続きが規定され、かつ、当該規定に基づき業務が適正に運営される態勢が整備されていることを確認しているか。</u> <u>（３）法令遵守等</u> <u>① 改正貸金業法の趣旨を踏まえた対応</u> <u>銀行が消費者向け貸付けを扱う際にあっても改正貸金業法の規制の趣旨を踏まえたうえで、顧客保護等の観点から、例えば下記のような態勢が整備されているか。</u> <u>イ. 回収・取立てに関する事項</u> <u>消費者向け貸付けの回収や取立ての際、人を威迫し、又は人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしない態勢を整備しているか。また、代位弁済後の求償権実行の際、信用保証会社による過度の督促や強引な回収が行われないよう、予め信用保証会社の回収手続</u>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編） 新旧対照表

現 行	改 正 案
	<u>きを確認するなどの態勢を整備しているか。</u> <u>ロ. 苦情処理態勢</u> <u>苦情等対処に関する内部管理態勢を確立する際には、債務者のみならず信用保証会社が代位弁済を行った場合の元債務者への対処も踏まえた態勢が整備されているか。</u> <u>なお、相談・苦情の内容に応じ、顧客保護や顧客の生活再建の観点から、外部機関や地方公共団体等の相談センターや弁護士会等を適切に紹介するなどの取組みを行うことが望ましい。</u> ② 反社会的勢力との関係遮断 <u>資金使途を問わない消費者向け貸付けの場合であっても、反社会的勢力との関係を遮断する態勢を整備しているか。また、ヤミ金融からの借入が判明した顧客に対しては、関係機関に相談するよう指導する態勢が整備されているか。</u> ③ その他 <u>子会社等（銀行及びその銀行持株会社の子会社、子法人等、関連法人等）の信用保証会社の保証を付した融資に取り組む場合、当該子会社等の信用保証会社との取引が実質的に同社への支援となっており、銀行法第13条の2（いわゆるアームズ・レングス・ルール）に違反していないか。</u> Ⅲ－４－２－３ 監督手法・対応 <u>各種ヒアリング及び検査結果等により、消費者向け貸付けの業務運営体制に問題があると認められる場合には、法第24条に基づき報告を求めて検証し、検証の結果、業務運営の適切性や顧客保護に重大な問題があると認められる場合には、法第26条に基づき業務改善命令を発出するものとする。</u> <u>また、検証の結果、経営として、法第12条の2第2項及び施行規則第13条の7に規定する「健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置に関する社内規則等（中略）を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制を整備」することを怠っていたことにより、貸付けの回収若しくは取立ての際に人を</u>

主要行等向けの総合的な監督指針（本編） 新旧対照表

現 行	改 正 案
	<u>威迫し、又は人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動を反復・継続するなど、重大な法令違反又は公益を害する行為が認められるときは、法第 27 条に基づく業務停止命令を検討する必要があることに留意する。</u> <u>なお、行政上の判断に当たっては、本監督指針における「銀行に関する苦情・相談」、「信用リスク管理」、「反社会的勢力による被害の防止」、「利用者保護のための情報提供・相談機能等」、「顧客情報管理」、「外部委託」、「苦情等への対処（金融 A D R 制度への対応も含む）」、「子会社等の業務範囲」、「銀行代理業」など消費者向け貸付け以外の業務等に関する監督の着眼点や手法・対応も十分に踏まえる必要がある。</u>